

A close-up photograph of a person's hand holding a set of keys. The hand is positioned above a small, light-colored wooden model of a house. The background is blurred, showing the person's white shirt. The image is overlaid with a semi-transparent red banner at the bottom.

Assistance et relation client en assurance

Nouvelles opportunités et stratégies de croissance : comment les assistants anticipent les évolutions de leur environnement ?

LesEchos

ÉTUDES



SOMMAIRE

Synthèse	5	Partie 3	Le rôle de l'assistance dans la relation client en assurance	80
Partie 1	Le marché de l'assistance : périmètre, modèles et acteurs	25	3.1.	Les résultats de notre enquête exclusive 82
1.1.	Les caractéristiques de l'assistance	26	3.2.	L'assistance vient renforcer la valeur ajoutée de l'assurance et participe à l'amélioration de la relation client 109
1.2.	Les principaux produits par segment	32	Partie 4	Les stratégies des sociétés d'assistance pour s'adapter et anticiper les nouveaux besoins 115
1.3.	Le panorama des principaux acteurs	38	4.1.	La gestion des sinistres et de l'urgence : une offre qui s'enrichit 116
Partie 2	Panorama du marché de l'assistance	47	4.2.	La digitalisation des parcours 132
2.1.	Les drivers du marché de l'assistance	48	4.3.	Le conseil et l'accompagnement au quotidien et dans la durée 140
2.2.	La dynamique du marché français de l'assistance	59	4.4.	L'accompagnement des assureurs dans la définition de nouveaux modèles et la couverture de nouveaux risques 159
2.3.	Focus sur les attentes en matière de téléassistance	67	4.5.	Les principaux leviers à disposition des assisteurs 167
2.4.	Un environnement qui évolue	77		



1. Le marché de l'assistance : périmètre, modèles et acteurs

1.1. Les caractéristiques de l'assistance

La définition de l'assistance

« [L'assistance] consiste à prendre, moyennant le paiement préalable d'une prime, l'engagement de mettre immédiatement une aide à la disposition du bénéficiaire d'un contrat d'assistance lorsque celui-ci se trouve en difficulté par suite d'un événement fortuit, dans les cas et dans les conditions prévues par le contrat.

L'aide peut consister en des prestations en espèces ou en nature. Les prestations en nature peuvent également être fournies par l'utilisation du personnel ou du matériel propres au prestataire. »

Source : Directive du Conseil européen du 10 décembre 1984 concernant l'assistance touristique

Le mécanisme de l'assistance est proche de celui d'une assurance. Les deux métiers partagent des caractéristiques fondamentales :

- Le paiement d'une **cotisation** est une condition nécessaire de l'accès aux prestations ;
- **L'adhésion est personnelle et facultative** ;
- La mise en œuvre de la prestation d'assistance dépend de la **matérialisation d'un événement fortuit** prévu dans la convention d'assistance.

L'assistance est donc intégrée dans les opérations d'assurance et est soumise au Code des Assurances (ou du Code de la Mutualité) : consentement des parties nécessaire, obligation d'information complète des bénéficiaires en matière d'exclusions, etc.

L'assistance s'adresse à tous les types de clientèles : particuliers, professionnels et entreprises.

Certaines **caractéristiques sont en revanche propre à l'assistance** :

- **Risque limité** : comme dans le cas de l'assurance IARD, le modèle de l'assistance repose sur la mutualisation des risques. Néanmoins, le coût d'une intervention d'assistance est a priori limitée contrairement à l'assurance (dommages corporels par exemple) ;
- **Urgence** : les prestations d'assistance doivent généralement être mises en œuvre très rapidement car elles répondent à des situations d'urgence. Les plateformes des sociétés doivent donc être disponibles 24h/24 et 7j/7 ;
- **Couverture à l'international** : les assistants doivent être en mesure de mobiliser leur réseau de prestataires à tout moment et en tout lieu.



1. Le marché de l'assistance : périmètre, modèles et acteurs

1.1. Les caractéristiques de l'assistance

Solvabilité 2 s'applique aussi aux sociétés d'assistance

- Entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2016, les règles de Solvabilité 2 ont un impact sur la façon dont les assureurs (et les assisteurs) exercent leur métier. Elles créent un nouveau cadre prudentiel, qui s'aligne en partie sur son équivalent bancaire, Bâle III, et visent à **mettre en adéquation le niveau de fonds propres des assureurs et réassureurs avec les risques qu'ils couvrent**. Ce cadre s'applique à tous les acteurs, quel que soit leur statut juridique (compagnies d'assurance, mutuelles, etc.).
- Ce cadre prudentiel a **quatre objectifs** :
 - **Renforcer l'intégration du marché européen** ;
 - **Améliorer la protection des assurés** et des ayants droit ;
 - **Renforcer la compétitivité** des acteurs européens sur le marché international ;
 - **Créer une réglementation plus performante**.
- Solvabilité 2 a renforcé **les exigences en matière de gouvernance et, comme son nom l'indique, de solvabilité des assureurs. Dans le cas de l'assistance, la directive s'est traduite par un doublement des fonds propres requis pour un volume d'activité donné d'une société. Un changement de mode de calcul contesté par les assisteurs qui jugent que le calibrage de primes retenu par Solvabilité 2 ne correspond pas à leur profil de risque réel** (risque court dans le cas de l'assistance vs risque long).
- Solvabilité 2 a également introduit des **règles de diversification vers le multi-équipement**. En effet, plus le client d'une compagnie d'assurance est équipé en contrats différenciés plus les risques attachés à sa personne sont diversifiés et moins le montant du capital consommé au titre des contrats est élevé. **Cette règle pousse les assureurs à proposer des solutions packagées afin d'améliorer leurs marges de solvabilité, incluant des services d'assistance, des objets connectés, etc.**